

Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020¹

Impact of the application of credit and collection policies on the recovery of the portfolio of Súper Las Segovias, S.A. of the city of Estelí, during the first semester of the year 2020

Stephanie Dayana Gutiérrez Peralta²
gutierrezperaltas29@gmail.com

Alexandra Lisbeth Peralta Castillo²
alexandracastillo0299@gmail.com

Milton Ulises Mayrena Bellorín³
milton.mayrena@yahoo.es

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tiene como propósito determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la cartera en mora del Super Las Segovias S.A. durante el primer semestre del año 2020. Por lo tanto, considerando que el crédito es un conjunto de pasos ordenados y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero de la empresa, necesita de políticas para que estas se encausen sobre objetivos específicos.

Para identificar la propuesta anterior, es importante hacer la pregunta siguiente, ¿Qué se quiere alcanzar en los objetivos?, por lo cual se debe aplicar políticas de crédito y cobranza para poder cumplir con estos, lo que darán una pauta de cómo actuar para lograrlo.

Por ende, se dio a la tarea de buscar información necesaria que esté relacionada con los temas de políticas de crédito y cobranza.

El tipo de Investigación que se utiliza en el desarrollo del problema objeto de estudio, se ubicó dentro de los parámetros de una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica

¹ Este artículo se elabora a partir de la tesis titulada “Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020”. Para optar al título de Licenciatura en Banca y Finanzas en el año 2020, por UNAN-Managua, FAREM-Estelí.

² UNAN-Managua, FAREMEN-Estelí.

³ Maestría en Currículo, Investigación y Proyecto Educativo. Docente UNAN-Managua, FAREM-Estelí.

Para obtener información fue necesario la aplicación de tres instrumentos tales como: entrevistas, guías de observación y revisión documental dirigido a la gerente general y el responsable del área de crédito y cobranza.

Mediante los resultados obtenidos se conocerá si las políticas de crédito y cobranza son correctamente aplicadas.

Palabras claves: Cartera, mora, políticas de crédito y políticas de cobranza.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine the impact of credit and collection policies on the delinquent portfolio of Super Las Segovias S.A. during the first half of 2020. Therefore, considering that credit is a set of orderly steps and procedures interconnected to the economic and financial development of the company, it needs policies so that these are channeled on specific objectives.

To identify the above proposal, it is important to ask the following question: What do you want to achieve in the objectives? So, credit and collection policies must be applied in order to meet them, which will give a guideline of how to act to achieve it.

Therefore, it was given the task of seeking the necessary information related to the topics of credit and collection policies.

The type of research used in the development of the problem under study, was located within the parameters of an applied research, with a qualitative approach, because it is done through data collection methods without numerical measurement.

In order to obtain information, it was necessary to apply three instruments such as: interviews, an observation guide and a document review, directed to the general manager and the person in charge of the credit and collection area.

The results obtained will show whether the credit and collection policies are correctly applied.

Keywords: Portfolio, arrears, credit policies and collection policies.

INTRODUCCION

Para llegar al cumplimiento y respuesta del objetivo general de este estudio que es determinar la incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación

de cartera del Súper Las Segovias, S.A. Se consideró aplicar los instrumentos diseñados a los informantes claves para la investigación, quienes facilitaron información real y adecuada para el desarrollo de esta.

Por lo tanto, la presente investigación es importante porque permite revisar la problemática que se mantiene en el supermercado Las Segovias S, A. en el proceso de otorgamiento de créditos y cómo afecta a la cartera vencida, demostrando que una correcta administración de cartera se basa en la buena aplicación de las políticas y la comunicación claras de los límites y obligaciones del cliente al adquirir esta responsabilidad con la empresa.

El estudio es novedoso, ya que no se ha actualizado el proceso de crédito en Supermercado las Segovias y se pretende mejorar este proceso mediante una propuesta de simplificación en sus procesos, seguida de una correcta aplicación de las políticas en cada una de las tareas asignadas para el otorgamiento y cobranza de los créditos mediante la representación de un flujograma de procesos con la notación de BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) lo que permitirá identificar, entender y conocer los procesos de otorgamiento de crédito y cobranza existentes (AS-IS) y los posibles errores que se están cometiendo para así poder definir los futuros (TO-BE), con el objetivo de mejorar la aplicación de las políticas y así la calidad de la cartera de crédito, evitando los clientes morosos, mejorando la gestión de la cartera y el óptimo análisis de los créditos para que la empresa no tenga que recurrir a gastos legales en donde asume las pérdidas y desperdician recursos valiosos para la empresa ya que la implementación de un proceso bien definido para el otorgamiento de crédito, como instrumento de gestión crediticia propone reducir la cartera vencida por ende bajar los niveles de morosidad, además que es importante que las políticas de crédito y cobranza estén en constante actualización de acuerdo a los objetivos de corto

y mediano plazo que se establezca el área antes mencionada.

Al buscar las fuentes de investigación para tener una mejor referencia sobre el tema de estudio, se encontraron 3 trabajos realizados a nivel nacional relacionadas con la incidencia de las políticas de créditos y cobranza en diferentes empresas ubicadas en la ciudad de Estelí y se indago trabajos realizados a nivel internacional, el trabajo encontrado es el siguiente elaborado por el Ing. Hugo Enrique Oblitas Salinas, llamado "Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017". Las tesis antes mencionadas resaltan puntos relevantes, relacionados con la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de la cartera de crédito en diferentes empresas; por tanto, se consideran antecedentes del presente tema de investigación que tiene por objeto implementar políticas adecuadas para el supermercado las Segovias S.A de la ciudad de Estelí.

MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de Investigación que se utiliza en el desarrollo del problema objeto de estudio, se ubicó dentro de los parámetros de una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, debido a que se realiza por medio de métodos de recolección de datos sin medición numérica, puesto que se pretende determinar la Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A, con eficiencia y validez en los resultados de la investigación.

El tipo de muestreo utilizado durante la investigación es el muestreo no probabilístico en donde los sujetos son seleccionado siguiendo determinados criterios y estos no tienen la misma

probabilidad de ser elegidos entre ellos, los criterios que se consideró para seleccionar la muestra fue casual o incidental debido a que se seleccionó directa e intencionadamente considerando el fácil acceso a la información y el interés por parte de la institución de conocer cuál es la Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A.

Para la selección de la muestra se hizo una selección incidental, debido a que las personas fueron seleccionadas porque están directamente involucrados con el tema de estudio, eligiéndose de esta manera el área de cartera y cobro.

En cuanto a las técnicas que se aplicaron se encuentran las entrevistas dirigidas a la gerente general y al responsable del área de crédito y cobranza, la primera guía de observación está dirigida a la verificación de los documentos y registros de la información necesarios para la buena gestión y análisis de la cartera de crédito y la segunda ficha de observación se concentra en

Al consultar si conocían cuales eran las políticas de crédito y cobranza solo se pudieron identificar las siguientes políticas aplicables a las empresas:

Políticas aplicables a personas naturales	Aplicación del 3% de interés sobre el saldo otorgado
	Aplicar el 2% mensual sobre saldo en mora.
	Los clientes que cancelen con tarjeta podrán hacer uso de su crédito por un mínimo de 50 córdobas y solo se le cobrara el 2.5% de intereses al momento de cancelar el crédito.
	Solo podrán efectuar retiros personas mayores de 18 años de edad con su debida cédula de identidad.
	No se otorga crédito sobre saldos no cancelados
	El solicitante debe presentar un fiador para cumplir uno de los requisitos indispensable del crédito. (El conyugue no puede servir de fiador).
	La cantidad de recursos a prestar no debe ser mayor a los ingresos del solicitante ni del fiador.
	Se otorgan 10 días de gracia a los clientes ante cualquier eventualidad por esto la mora deberá aplicarse a partir de los 40 días calendario.

la evaluación del sistema o programa con el cual trabaja dicha empresa para poder conocer la forma en la que se clasifican los créditos y el nivel de morosidad real que existe en cuanto a la cartera de crédito.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se van a desarrollar los resultados obtenidos de la aplicación de instrumentos como la entrevista y guías de observación, las cuales fueron dirigidas al gerente general y al gestor de cobro del Súper Las Segovias S.A. de la Ciudad de Estelí, con el fin de darle salida a los objetivos planteados en esta investigación.

- **Políticas de crédito y cobranza que aplica Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí**

Para el cumplimiento de este objetivo fue necesaria la realización de entrevistas dirigidas a la gerente general y el responsable del área de crédito y cobranza, así mismo se realizó una guía de observación y revisión documental.

SUSESA no cobra el 3 % de intereses por los créditos otorgados a las empresas como una forma de atraerlas, ya que estas empresas compran productos por un monto mayor de C\$2,000 córdobas, lo que representa un beneficio para el supermercado. Hay que mencionar que la solicitud utilizada para otorgar crédito a las empresas es el mismo que se les facilita a los clientes, a excepción que se les pide a las empresas el número Ruc, matrícula de registro del contribuyente, carta de solicitud de crédito y razón social.

Entre las empresas que trabajan con el Súper Las Segovias se pueden mencionar, UCATSE, Tabacalera Olivas, Drew State, Tabacalera Fernández, PROCENICSA, Tabacalera Scandinavia, Estelimar, FAREM-Estelí, Tabacalera Perdomo, Alcaldía, ECOSE, Hacienda de Don Ernesto, El Fumador, Casa materna, entre otras.

Las facturas de las empresas se mantienen organizadas en una carpeta, divididas por nombres y se guarda cada factura con su orden de compra, si estas no están con una orden de compra firmada y sellada no se acepta.

Según expresó el responsable del área de crédito y cobro: «Todas las empresas deben traer su orden de compra para evitar que el que venga a comprar, pueda llevar más de lo que se solicita, esto se adjunta a la orden de compra y se añade una factura detallada, por medio de esto viene el agente y firma».

Las políticas actuales fueron definidas en base a la experiencia de los participantes de la junta directiva y no conforme a algún manual de políticas existentes ni con una referencia legal definida.

La última modificación realizada a las políticas fue en el año 2019 ante lo cual se manifestó que «Se modificó porque la gente venía a llevar y a abonar, el problema era que no se estaba pagando, solo abonaban, porque ellos creían que era como en el banco y en el banco funciona porque van ganando intereses, aquí no. Esa política no la incluyeron en el manual y la dicto uno de los socios» luego de eso decidimos quitarla porque se estaba elevando la mora».

Según la guía de observación realizada sobre los documentos específicamente los expedientes de crédito, se pudo constar de que no se cumplen ciertos criterios puesto que según lo observado en los expedientes se pudo verificar que los montos salariales del fiador eran menores que los del solicitante, siendo esta una acción de riesgo para la recuperación dado que una política como esta no está siendo cumplida como tal. Agregando también que los expedientes no adjuntan facturas de servicios básicos como agua y energía eléctrica o gastos que son necesarios reflejar para la evaluación de la capacidad de pago de los solicitantes.

Si el fiador no da respuestas se hace una carta remitida por parte del supermercado y se le manda al cliente notificando que debe cancelar. En caso de no recibir ninguna respuesta se pasa la lista de morosos al abogado.

- **Efectos de la no utilización y actualización de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A.**

Después de las entrevistas aplicadas al responsable de cartera y cobro para conocer a detalle la situación actual con la cartera de

crédito del Súper Las Segovias, se pudo recolectar información clara y precisa de los datos, los cuales fueron analizados a través de ratios de gestión o actividad y gráficos generados en una hoja de cálculo de Excel para poder estudiar el comportamiento de la cartera en mora.

Una de las estrategias que está aplicando el nuevo responsable del área de cartera y cobro para evitar que más créditos queden en cuentas irrecuperables, es la constancia de la cobranza por vía administrativa y realizar acuerdos de pagos con los clientes para evitar las pérdidas de estas cuentas.

De acuerdo con el responsable del área de crédito y cobranza de 1,120 clientes activos, los créditos que se encuentran en mora para el periodo de enero a junio son 281 personas aproximadamente, las cuales se encuentran en los siguientes rangos:

Rangos	Cientes en mora
De 1 a 10 días de atraso.	58
De 11 a 39 días de atraso.	68
De 40 a 59 días de atraso.	51
De 60 a 89 días de atraso.	38
De 90 a 179 días de atraso	36
De 180 a más.	30

Tabla 1. Rangos de morosidad.

Fuente: (Escorcia, 2020), Elaborado por: Fuente propia

Para el correcto análisis del porcentaje de morosidad se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Morosidad} = \text{Cartera en mora} / \text{cartera total} * 100$$

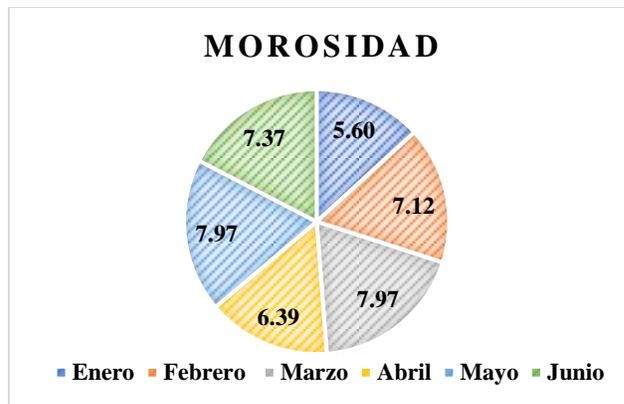


Gráfico 1. Tasa de morosidad.

Fuente: (Escorcia, 2020), Elaborado por: Fuente propia.

Después aplicar la fórmula a los montos de cartera en mora de enero a junio, se realizó un diagrama de pastel para poder visualizar el comportamiento de la mora en el primer semestre del año 2020.

Los porcentajes de morosidad se representan en un rango del 5% al 7% lo que es relativamente bajo en comparación a lo que se otorga.

Por otro lado, para poder conocer el comportamiento de la cartera en mora, se realizó un diagrama de barras donde se reflejan los montos de los adeudos por mes.

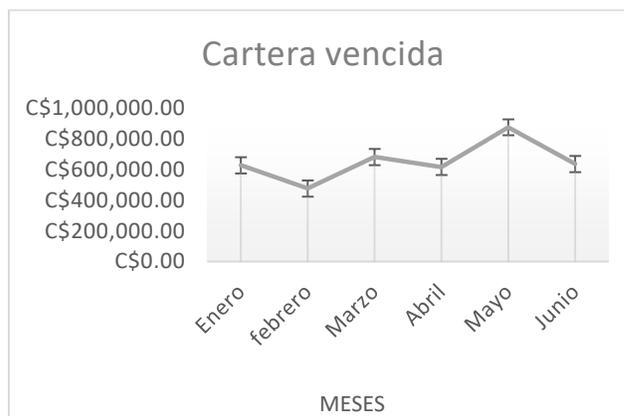


Gráfico 2. Cartera Vencida.

Fuente: (Escorcia, 2020); Elaborado por: Fuente propia.

Analizado lo anterior se estima que normalmente la mora se suele mantener entre C\$875,700.00 a C\$ 627,700.00 córdobas mensuales.

En el siguiente gráfico podemos observar un contraste entre el total de cartera de enero a junio que son C\$ 11,201,452.00.

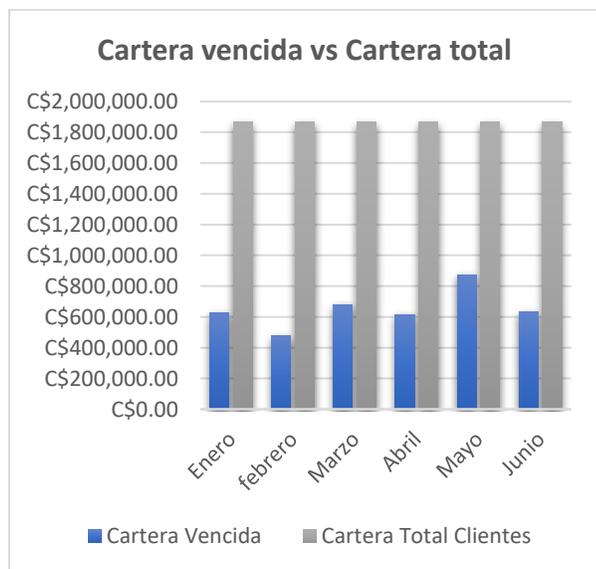


Gráfico 3. Comparativo de cartera vencida vs Cartera total.

Fuente: (Escorcia, 2020); Elaborado por: Fuente propia.

Para poder realizar este comparativo se dividió C\$11,201,452.00 / 6, para así lograr una estimación de la cartera otorgada por mes, ya que este dato no se pudo obtener de manera detallada. Según (Escorcia, 2020); Nosotros lo que damos de crédito es 1,000,000.00 y recibidos 1,500,000.00.

Sin embargo, al realizar la estimación con el dato facilitado se estima que se otorgan créditos por un monto mensual de aproximadamente C\$1,866,908.67 incluyendo la cartera de clientes y de las empresas.

Para poder realizar una valoración del nivel de ventas al crédito se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de ventas al crédito} = \frac{\text{ventas al crédito}}{\text{ventas totales}} * 100$$

Al aplicar esta fórmula se pudo conocer el porcentaje exacto de las ventas al crédito que se realizaron por mes, las cuales se reflejan detalladamente en el siguiente gráfico.

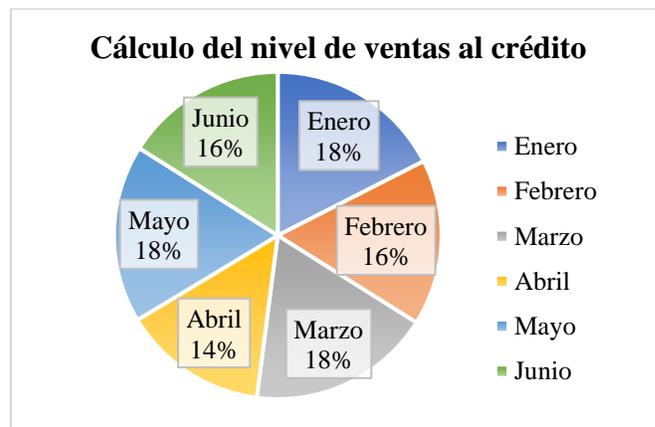


Gráfico 4. Calculo del nivel de ventas al crédito

Se pudo constar que el nivel de ventas oscila entre el 16% al 18% del total de ventas realizadas en el primer semestre del año 2020, Lo anterior significa que un 85.56% de las ventas se realizan de contado, aunque las ventas de contado pueden disminuir el riesgo de liquidez, el aumentar las ventas al crédito podría sugerir una mayor aceleración de las ventas y puede lograr un incremento en los ingresos si son bien gestionadas.

Podemos analizar en base a los datos facilitados el comportamiento de las cuentas por cobrar en relación a las ventas con el gráfico que se muestra a continuación.

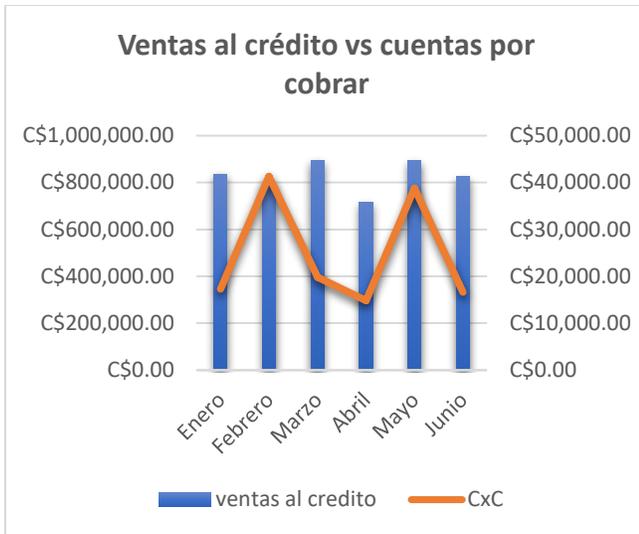


Gráfico 54. Comparativo de ventas al crédito vs cuentas por cobrar.

Fuente: (Escorcía, 2020); Elaborado por: Fuente propia

Rotación de cartera en días = $182 / 37.54 = 4.84$ días

Como se puede observar las cuentas por cobrar generalmente aumentan cuando el nivel de ventas es mayor a C\$800,000.00 córdobas, aunque en los meses de marzo y mayo se incrementaron las ventas.

Se puede concluir que los aumentos de las ventas al crédito y las cuentas por cobrar son respectivamente afectados al mismo tiempo y que las cuentas por cobrar oscilan entre los C\$ 15,000.00 córdobas a los C\$ 45,000.00 córdobas y las ventas al crédito mensuales de C\$400,000 a C\$900,000.00 córdobas; Lo que indica que las cuentas por cobrar son relativamente bajas.

Por otra parte, Según (Escorcía, 2020) “Para este cálculo de la rotación de cartera se refieren a un mes antes al mes actual y se dividen los créditos otorgados entre el total de créditos recuperados. Después de este resultado, siempre habrá una

variación, porque hay gente que se atrasa un poco, entonces los créditos no cancelados en el mes de junio se cancelan en septiembre”.

Después del cálculo se obtuvo que las ventas al crédito del primer periodo son de C\$ 4,959,958.27 entre las cuentas por cobrar promedio de C\$132,098.27, obteniendo un resultado que indica que las cuentas por cobrar giraron 37.54 veces, es decir que la cantidad de 132,098.27 córdobas de las cuentas por cobrar promedio se convirtieron en efectivo 37.54 veces durante el primer semestre de 2020. Un valor alto indica que el pago de las ventas a crédito se recauda de manera eficiente.

Al mismo tiempo para saber cada cuántos días rota la cartera debemos dividir los 182 días del primer periodo entre 37.54, que es el indicador.

Se tiene que la empresa rota su cartera cada 4.84 días. La empresa tarda 4.84 días en recuperar su cartera, lo cual se puede interpretar como eficiente el manejo que le están dando a su cartera.

Se conoció a través de los datos facilitados que El Súper Las Segovias tiene un bajo porcentaje en sus ventas al crédito, pero de acuerdo a los análisis realizados con el comparativo entre las ventas al crédito versus cuentas por cobrar se determinó que estas cuentas y la morosidad aumentan relativamente en proporción al nivel de ventas que se realice en el periodo, por lo cual en los meses de febrero, marzo y mayo se observan incremento en todos los análisis aplicados.

- **Propuesta de un manual de crédito y cobranza aplicable en el Súper Las Segovias, S.A. para controlar y**

reglamentar los procesos que se realizan en el área de crédito.

El diseño del manual de políticas de crédito y cobranza se realizará con el propósito de mejorar los procedimientos que aplican el personal del departamento de créditos y cobranzas del Súper Las Segovias S. El Manual de Políticas debe servir como medio de integración y orientación al personal de reciente ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

Los beneficios que proporcionará el manual de políticas de crédito y cobranza a Súper Las Segovias S. Servirá de guía al personal del departamento de crédito y cobranza, en la forma adecuada de otorgar créditos y gestionar la cobranza de sus clientes.

Permitirá instruir al personal que ingrese sobre las actividades que deben realizar en el departamento de crédito y cobranza. Optimizará el tiempo de las actividades desarrolladas por el personal del departamento de crédito y cobranza. Aumentará la eficiencia del personal que integra el departamento de crédito y cobranza para otorgar créditos y para gestionar la recuperación de la cartera vencida. Generará el incremento de las ventas y utilidades obtenidas por la eficiente gestión del personal de ventas, crédito y cobranza.

CONCLUSIONES

Después de haber aplicado las técnicas de recolección de datos en Súper Las Segovias y haber dado respuesta a cada uno de los objetivos establecidos, se ha llegado a la siguiente conclusión:

Se logró recolectar la información necesaria y conocer las políticas de crédito y cobranza que aplica el Súper Las Segovias para el

otorgamiento y gestión de cobro, dichas políticas se aplican de manera implícita sin una guía de un manual específico para el área de crédito y cobro, muchas de estas políticas no son correctamente implementadas lo que puede incrementar la posibilidad de otorgar un crédito que no se podrá recuperar, ocasionando que ciertos créditos por pequeños montos no se puedan gestionar por vía judicial porque generan más gastos administrativos que de utilidad para la empresa, lo que puede ser ocasionado por la falta de seguimiento de los procesos y requerimientos establecidos para un correcto análisis del perfil del cliente.

Algunos de los fiadores solidarios presentados como garantía de crédito, no cumple con los requisitos necesarios para asegurar esta vía de recuperación, tampoco se han actualizado los formatos para la solicitud de crédito y no se llenan con toda la información requerida.

Se pudo conocer que el contrato de crédito presentado para formalizar el proceso del otorgamiento del crédito, contiene apartados los cuales no son completados ni organizados de forma estandarizada.

Con respecto al análisis de los efectos de la falta de utilización y actualización de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera, se logró identificar que las políticas de crédito y cobranza afectan a la morosidad al no analizar de manera correcta a los sujetos de crédito y no determinar los límites y responsabilidades del deudor en el contrato de forma clara, por otra parte la flexibilidad de la entidad ante los retrasos de los clientes con los pagos pueden generar problemas para recuperar la cartera en un plazo determinado, pero estas no determinan la recuperación de las mismas.

Mediante los cálculos aplicados se pudo concretar que la morosidad es relativamente baja y que aumenta en proporción al nivel del incremento de las ventas al crédito que se realicen, los ratios de rotación de cartera y periodo promedio de cobranza reflejan índices aceptables y la mayoría de los índices de morosidad se mantienen dentro de los estándares esperados.

Súper Las Segovias requiere de un manual de políticas de crédito y cobranza, en el cual, se propone procesos de gestión y procedimientos prácticos, mediante su correcta aplicación permite un mejor control en la calificación del cliente, pudiendo así reducir sus índices de morosidad en los siguientes periodos y esto se puede lograr con la implementación de políticas estructuradas que vayan encaminadas a mejorar los procesos que aplica el personal del departamento de crédito y cobranza, tanto para el otorgamiento de crédito y la gestión de recuperación de cartera.

BIBLIOGRAFÍA

Asbell, G. P. (2015). *INCREMENTO DE LA MORA EN LA CASA COMERCIAL "EL BODEGON" SUCURSAL ESTELI DURANTE EL I SEMESTRE 2015*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Estelí, Estelí. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/1988/1/17312.pdf>

avanttia. (09 de 08 de 2020). *avanttia*. Obtenido de Cómo establecer políticas de crédito y cobranza: <https://www.avanttia.com/blog/politicas-credito-cobranza/#:~:text=Una%20pol%C3%AD>

tica%20de%20cobranza%20es,recuperaci%C3%B3n%20de%20sus%20cuentas%20vencidas.&text=El%20principal%20objetivo%20de%20la,elevado%20a%20su%20m%C3%A1ximo%20nivel.

Beláunde, G. (12 de 12 de 2016). *Apuntes empresariales*. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de Criterios de evaluación para el otorgamiento de créditos: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/criterios-de-evaluacion-para-el-otorgamiento-de-creditos/>

Calvo Rodriguez Cindy Massiel, M. C. (2016). *Incidencia de las politicas de credito en la colocacion de la cartera en la microfinanciera tu credito sucursal Esteli durante el año 2016*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Estelí, Estelí. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/9522/1/18804.pdf>

Carpeta pedagógica. (09 de 11 de 2017). Recuperado el 16 de Noviembre de 2020, de Elementos del crédito: [https://carpetapedagogica.com/elementos-delcredito#:~:text=ELEMENTOS%20DE%20CR%C3%89DITO%3A%20Son%20elementos,dinero%20genera%20una%20contraprestaci%C3%B3n%20futura\).](https://carpetapedagogica.com/elementos-delcredito#:~:text=ELEMENTOS%20DE%20CR%C3%89DITO%3A%20Son%20elementos,dinero%20genera%20una%20contraprestaci%C3%B3n%20futura).)

Castro, J. A. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA* (Vol. 1). México: Javier Enrique Callejas. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de https://www.academia.edu/39399206/Libro_de_CREDITO_Y_COBRANZA

- cobranzas, C. y. (02 de 2010). *Creditos y cobranzas dinero*. Recuperado el 01 de 09 de 2020, de otorgamiento del crédito: <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/otorgamientodelcredito.html>
- Conexiónesan. (13 de 12 de 2016). *apuntes empresariales*. Recuperado el 19 de 11 de 2020, de La política de créditos de una entidad financiera: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,y%20las%20condiciones%20de%20cr%C3%A9dito.>
- conexionesan. (13 de 12 de 2016). *conexionesan*. Recuperado el 09 de 08 de 2020, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,y%20las%20condiciones%20de%20cr%C3%A9dito.>
- Crédito, O. (18 de 10 de 2019). *Opción Crédito*. Obtenido de La importancia del crédito: <https://opcioncredito.com/la-importancia-del-credito/#:~:text=El%20cr%C3%A9dito%20es%20importante%20porque,alg%C3%BAn%20tipo%20de%20inversi%C3%B3n%20etc.&text=El%20valor%20del%20cr%C3%A9dito%20est%C3%A1,en%20mayor%20o%20menor%20medida.>
- economia, D. t. (06 de 10 de 2015). *Etimología financiera (II): ¿de dónde vienen las palabras «crédito», «dinero» o «hipoteca»?* Recuperado el 01 de 09 de 2020, de Crédito: <http://www.domesticatueconomia.es/etimologia-financiera-ii-de-donde-vienen-las-palabras-credito-dinero-o-hipoteca/>
- Efrén, G. P., & Asbell, M. O. (2015). *INCREMENTO DE LA MORA EN LA CASA COMERCIAL “EL BODEGON” SUCURSAL ESTELI DURANTE EL I SEMESTRE 2015*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Estelí, Estelí. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/1988/1/17312.pdf>
- Enrique, O. S. (2017). *Universidad San Ignacio de Loyola*. Recuperado el 17 de 09 de 2020, de FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-Moreno.pdf
- Escorcía, R. (14 de Noviembre de 2020). Responsable de Crédito y Cobranza. (S. D. Peralta, Entrevistador)
- Gontol, M. (31 de octubre de 2020). Gerente General. (S. Gutiérrez, Entrevistador) Estelí.
- Hernandez, D. (10 de 09 de 2011). *Crédito y cartera*. Obtenido de Crédito: <https://sites.google.com/site/compuedudiego/credito-y-cartera>
- Jesús, P. M., Tatiana, P. T., & Dalesk, R. Á. (2016). *Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia (COGRUPLA R.L)*

durante el segundo semestre del año 2016. tesis , Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua , Estelí, Estelí. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/4083/1/17827.pdf>

Massiel, C. R., Deyanira, M. C., & Maciel, R. C. (2016). *Incidencia de las politicas de credito en la colocacion de la cartera en la microfinanciera tu credito sucursal Esteli durante el año 2016.* Tesis , Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Estelí, Estelí. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/9522/1/18804.pdf>

Mayrena, M. (26 de 05 de 2019). *Google Classroom.* Obtenido de Crédito I: <https://classroom.google.com/u/0/c/MzM0MjE0MzY3NTRa?hl=es>

Numdea. (17 de 01 de 2020). *Morosidad.* Recuperado el 19 de 11 de 2020, de Morosidad: <https://numdea.com/morosidad.html>

Pedrosa, S. J. (15 de enero de 2016). *economipedia.* Recuperado el 19 de 11 de 2020, de Morosidad: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Pérez Molina Mayerling de Jesús, P. T. (2016). *Implementación de políticas de colocación de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Colaboradores del Grupo Plasencia (COGRUPLA R.L) durante el segundo semestre del año 2016.* tesis , Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua , Estelí, Estelí. Recuperado el 26 de Julio de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/4083/1/17827.pdf>

Rubí, L. V. (2013). *Glosario de términos Financieros.* (J. G. Alvarado, Ed.) México: Plaza y Valdés. Recuperado el 03 de 09 de 2020, de https://books.google.com.ni/books?id=Z_Eyqx6XPqYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

UNIVIA. (2016). *politicas de cobranza. UNIVIA.*